

# Enquêter en sympathie critique. Défis pour le chercheur

---

Julien CHARLES<sup>1</sup>, Isabelle FERRERAS<sup>2</sup> et Auriane LAMINE<sup>3</sup>

Si les sciences sociales critiques visent l'*émancipation* des personnes auprès desquelles elles enquêtent, alors travailler avec celles-ci à la compréhension de leur situation et de leurs *intuitions critiques* est la meilleure manière de les mettre en position d'agir pour transformer leurs organisations<sup>4</sup>. Pour y parvenir, dans le cas spécifique où les chercheurs partagent les finalités des organisations au sein desquelles une enquête peut avoir lieu, nous estimons que développer une enquête en « sympathique critique » constitue une voie à la fois scientifiquement solide et efficace au plan de l'apport de la recherche aux personnes, à ces organisations en particulier, à la société en général. Nous expliquerons ici cette proposition en décrivant le processus d'une enquête menée récemment chez et avec SMart. Nous concluons en formulant quelques questions que pose la mise en pratique de cette posture.

## Deux références fondamentales : émancipation et expérimentation

L'entreprise scientifique en ce qu'elle est une production de connaissance n'est jamais imperméable aux intérêts de ceux qui s'y attèlent, mieux : elle est en fait directement informée par ceux-ci. Le philosophe Jürgen Habermas distingue ainsi trois « intérêts de connaissance »<sup>5</sup> : le contrôle qui vise la maîtrise d'un phénomène, la compréhension orientée vers l'appréhension du sens d'une pratique et l'émancipation. C'est sous les auspices de ce dernier intérêt possible que nous plaçons notre travail de recherche, qui vise donc à produire des connaissances au service de l'autonomie individuelle et collective au sein du projet démocratique. Cependant, Habermas en dit fort peu quant à la manière d'y parvenir. L'intérêt d'émancipation informant le chercheur se réalise par le repérage attentif des « intuitions critiques »<sup>6</sup> des acteurs.

Pour y accéder, nous convoquons alors les apports de John Dewey qui, outre ses qualités de philosophe, était aussi pédagogue et publia de nombreux articles d'opinion dans des revues progressistes américaines. Pour lui, toute connaissance est fondée sur une démarche d'enquête : un changement dans l'environnement provoque des problèmes qui peuvent être résolus par l'analyse, elle-même validée par l'expérimentation<sup>7</sup>. Il ne s'agit pas seulement, selon lui, d'une démarche scientifique : elle est aussi politique. Si les individus ne sont pas des êtres atomisés comme le laisse croire l'économie classique, ils ne doivent pas moins en passer par un tel processus d'enquête collective pour identifier leurs « problèmes » et intérêts communs, et ainsi se constituer en « public » démocratique, capable d'agir collectivement sur le monde<sup>8</sup>.

A nos yeux, l'enjeu de l'enquête est donc double. Il est d'une part méthodologique : elle permet d'accéder aux « intuitions critiques » des acteurs sur lesquelles il est nécessaire de prendre appui pour produire de la

---

<sup>1</sup> Coordinateur de recherches au Centre Socialiste d'Éducation Permanente, Chargé de cours invité à l'Université de Louvain.

<sup>2</sup> Maître de recherches au Fonds National de la Recherche Scientifique, Professeure à l'Université de Louvain

<sup>3</sup> Professeure à l'Université de Louvain

<sup>4</sup> Ce texte reprend une part importante de l'une de nos interventions dans le cadre du colloque du partenariat du CRIMT sur l'expérimentation institutionnelle et l'amélioration du travail, intitulé : *Quel type de travail pour le futur ? Perturbations, expérimentations et re-régulation* tenu à l'Université de Montréal les 25 et 26 octobre 2018.

<sup>5</sup> HABERMAS Jürgen, *Connaissance et intérêt*, ed. or. 1968, Paris, Gallimard, 1979, pp. 301-317.

<sup>6</sup> FERRERAS Isabelle, *Critique politique du travail. Travailler à l'heure de la société des services*, Paris, Les Presses de Science Po, 2007 ; FERRERAS Isabelle, *Gouverner le capitalisme?*, Paris, Presses Universitaires de France, 2012.

<sup>7</sup> DEWEY John, *Logique. La théorie de l'enquête*, ed. or. 1938, Paris, Presses Universitaires de France, 1993.

<sup>8</sup> DEWEY John, *Le public et ses problèmes*, ed. or. 1927, Pau, Farrago, 2003.

connaissance sur la situation des acteurs, non pas décrite d'un point de vue extérieur mais du point de vue de leur expérience critique de celle-ci. Pour prendre un exemple, cette attention permet de passer d'une description d'un différentiel de revenu à identifier un sentiment de mépris et, son corolaire, une attente de reconnaissance liés à une expérience de l'inégalité de revenu. Travailler au départ de ces intuitions, permet d'éclairer la société démocratique et ses membres sur leur réalité et d'ouvrir le champ des possibles options qui s'offre à eux. Mais l'enjeu de l'enquête est également stratégique<sup>9</sup> : produire des textes critiques, même accessibles à un large public, intervenir dans les réseaux sociaux ou dans les médias, ne permet pas aux sciences sociales d'agir sur le monde et encore moins de rendre la société encore plus capable d'agir sur elle-même, l'enquête doit intégrer une dynamique propositionnelle orientée vers l'expérimentation démocratique, travaillant alors à constituer le public en même temps que ses problèmes et sa capacité à les résoudre. Ceci implique d'intégrer donc le « public » des personnes concernées dans le choix des options qui s'offrent à lui. Exposons rapidement comment nous avons mis en œuvre ces principes dans le cadre d'une enquête récente.

## Une enquête en « sympathie critique » avec et chez SMart

SMart est une initiative née à Bruxelles en 1998 de l'action de travailleurs du milieu artistique et techniciens du spectacle afin de s'entraider à sortir de l'économie informelle et de trouver une voie vers la sécurité sociale offerte par l'Etat belge en déclarant leurs revenus professionnels. Au fil du temps, le projet s'est étendu au-delà du secteur artistique et s'adresse aujourd'hui potentiellement à tous les travailleurs autonomes, indépendants ou *freelancers* afin de soutenir leur capacité à l'autonomie en développant leur propre entreprise coopérative. Plusieurs pistes ont été explorées par SMart afin de faciliter et pérenniser l'accès de ces travailleurs à la sécurité sociale sans entraver leur autonomie dans l'activité. Depuis quelques années, SMart agit en tant qu'employeur, ne fut-ce que pour un minimum (légal en droit social belge) de trois heures, de travailleurs-membres-utilisateurs en Belgique<sup>10</sup> : ils étaient 22.928 salariés (pour 677.840 jours prestés) en 2017. Cette même année, SMart s'est constituée en coopérative afin de leur donner accès au gouvernement de leur « entreprise partagée »<sup>11</sup>.

En préparation de ce passage en coopérative, nous avons été sollicités pour y contribuer par la mise en discussion de nos travaux antérieurs (rédaction d'un texte, débat à l'occasion de l'Assemblée générale et discussions informelles). A ces occasions, nous avons progressivement identifié que nous pouvions soutenir les finalités visées et explicitées par SMart : étendre les avancées du compromis fordiste en matière de sécurisation des moyens d'existence à celles et ceux qui s'éloignent de l'idéal-type de l'emploi industriel, CDI et à temps-plein, tout en réfutant le principe de subordination du travailleur à l'employeur qui fonde historiquement ce compromis, favorisant au contraire les principes démocratiques d'égalité et de solidarité.

Nous avons, sur cette base commune, entamé des discussions régulières au fil desquelles nous avons progressivement co-construit une problématique de recherche (« instituer un problème », dans le langage de Dewey). Cette opportunité était évidemment ancrée dans nos enquêtes et analyses préalables (tant du côté de SMart que de celui des chercheurs) mais aussi dans les échanges qui ont eu lieu au sein de ce petit groupe informel. C'est sur cette base que nous (les trois auteurs) avons proposé à SMart un projet d'enquête, fondée sur 80 entretiens intégralement retranscrits et des centaines d'heures d'observation, visant à étudier les formes actuelles d'expérience du travail des membres et des travailleurs permanents

---

<sup>9</sup> CHARLES Julien, *Recherches en éducation permanente et en sciences sociales. Quelles analyses critiques de la société?*, Nivelles, CESEP, 2015.

<sup>10</sup> SMart est également présent dans les autres pays européennes mais les services fournis ne sont pas identiques.

<sup>11</sup> <https://smartbe.be/fr/nos-services/>

de SMart ainsi que les modalités d'organisation de leur travail. Nous avons intégré à ce volet sociologique de l'enquête un volet juridique qui a innervé l'ensemble de la démarche. A travers la réalisation cinq études juridiques, nous avons pu mieux comprendre l'offre de SMart dans sa gestion de la mise à distance du critère de subordination mais aussi en matière de représentation collective des travailleurs et de définition du périmètre de l'entreprise. Dans la convention de recherche qui a été signée entre SMart, UCLouvain-CriDIS et le CESEP, a également été intégré l'objectif d'intégrer au rapport final de recherche avec une série de propositions de nature critique et « reconstructive » pour reprendre le terme de Jean-Marc Ferry<sup>12</sup>.

C'est dans ce contexte précis que nous proposons de parler d'enquête en *sympathie critique*. Nous partageons les finalités visées par l'acteur étudié mais nous refusons de sombrer dans l'engouement béat qui conduit certains chercheurs excessivement enthousiastes à détourner le regard quand un problème est perçu : la sympathie sans critique. La sympathie critique impose au contraire une déontologie de la recherche : si la critique ne porte pas sur les finalités visées, elle n'épargne pas les moyens mis en œuvre pour y parvenir.

Ajoutons que la dynamique de collaboration entre les chercheurs et SMart ne s'est pas arrêtée au moment de la signature de la convention de recherche. Au contraire, nous avons veillé à la maintenir vive via l'installation d'un espace de dialogue *ad hoc*, que nous avons appelé « Comité de pilotage », qui a inclus au-delà des chercheurs, les trois interlocuteurs initiaux de l'organisation mais également trois travailleurs permanents et trois membres-utilisateurs de SMart ainsi qu'un facilitateur. Nous nous sommes rassemblés à huit reprises durant trois heures pour discuter de notes (d'une longueur de 10 à 30 pages) rédigées par l'équipe des chercheurs et envoyées une semaine à l'avance au Comité. Ce texte était accompagné de trois questions-type : que pensez-vous de la question soulevée dans la note avant de la lire ? quelle dimension de ce sujet aurait-on oublié de traiter ? que pensez-vous de la façon dont SMart traite actuellement cet enjeu ? Après une rapide présentation de la note par les chercheurs, les discussions étaient principalement orientées vers les deux dernières questions, abordées par un tour de table systématique offrant à chacun l'opportunité de s'exprimer avant d'enclencher le débat entre les personnes rassemblées.

Dans cet espace, l'enjeu pour l'équipe de recherche n'était pas de défendre le texte rédigé pour l'occasion mais plutôt d'améliorer notre compréhension de l'enjeu que nous soulevions dans ces notes et de saisir les différentes appréhensions de celui-ci par nos interlocuteurs. D'autres espaces ont été investis plus ponctuellement pour mettre en débat nos hypothèses : assemblée générale de la coopérative et conseil d'administration, journées d'études et de débat, séminaire de formation des accompagnateurs de projet et de nombreuses autres occasions de discussion, formelles ou informelles. Ces multiples rencontres ont constitué des opportunités de validation, précision, contestation ou appropriation de nos analyses jusqu'aux propositions d'ajustement institutionnel qui ont conclu le rapport déposé en juillet 2018<sup>13</sup>.

## Questions ouvertes sur l'enquête en sympathie critique

Au terme de cette description, quelles leçons peut-on tirer de la démarche ? Avant toute autre chose, il nous importe de préciser que l'enquête en « sympathie critique » ne peut se suffire à elle-même. Il est crucial de poursuivre les recherches sur des acteurs et des organisations dont nous ne partageons pas les finalités. Il est crucial en effet de toujours mieux comprendre et analyser comment les acteurs capitalistes, actionnaires et managers, organisent et s'investissent dans le monde social. Ces recherches sont nécessaires pour alimenter et renouveler l'analyse critique et l'action collective menée par les

---

<sup>12</sup> FERRY Jean-Marc, *L'éthique reconstructive*, Paris, Cerf, 1996.

<sup>13</sup> Celles-ci sont détaillées dans l'étude que nous publions cette année sur le sujet.

organisations syndicales et la société civile. Nos propositions en faveur de l'enquête en « sympathique critique » ne constituent en rien des appels à soutenir toutes les formes contemporaines d'expérimentation ou d'innovation. Celles qui ne sont pas porteuses de dynamiques démocratiques, qui tournent le dos aux droits fondamentaux et aux principes de la négociation collective méritent d'être analysées et critiquées sans sympathie<sup>14</sup>.

Par ailleurs, cette expérience d'enquête en sympathie critique nous invite à interroger nos modalités de formulation de la critique. Chez SMart, parce que nous tenions à faire entendre à nos interlocuteurs les problèmes que nous identifions dans l'espoir que ceux-ci puissent être pris en compte, nous avons veillé à modaliser l'expression de la critique, à la mesurer ou à la tempérer pour qu'elle ne soit pas reçue comme un assaut violent ni comme une charge trop lourde à porter par ceux à qui elle est adressée. L'enjeu est de contribuer à ce que l'organisation engrange de « gains démocratiques »<sup>15</sup>, non pas de l'assommer sous des coups violents et répétés. A ce titre, nous avons porté une attention particulière non seulement à la construction collective de la problématique et du public, mais aussi à la réception de l'enquête dans ses dimensions critiques et propositionnelles.

A l'occasion de l'évaluation réalisée en fin de processus avec le Comité de pilotage, nous avons pu repérer des indices de la réussite de cet objectif. Les membres qui participaient à ce Comité nous ont tous dit avoir mieux compris SMart et leur propre place au sein de l'entreprise au fil de nos rencontres. Ces réunions auraient également contribué à clarifier leurs attentes à l'égard de SMart (et plus généralement du travail) et à structurer leurs attentes et leurs actions en la matière. Deux d'entre eux nous ont indiqué que cette expérience avait nourri de façon déterminante le volonté de s'impliquer dans ou auprès de SMart pour contribuer à faire avancer la coopérative en faveur des enjeux soulevés. L'une a candidaté et a été élue au Conseil d'administration, un autre – membre vidéaste et coursier – a contribué de façon décisive à l'action du Collectif des coursier.e.s au moment où Deliveroo leur a interdit de recourir aux services de SMart. Pour les travailleurs permanents, ces rencontres ont permis de décrire, structurer et valider ce qu'ils vivent au quotidien sans toujours parvenir à le qualifier, mais aussi de mieux comprendre les positions de leurs collègues et de la direction, d'identifier certaines limites du projet actuel et de les transformer en défis à relever. « Ca m'aide à être moi-même en sympathie critique par rapport à l'objet parce que je vois de choses imparfaites sans me sentir agressé, tout en tenant compte des réalités » notait récemment l'un des membres-permanents du Comité. A l'occasion de cette évaluation, tous ont exprimé le souhait de favoriser ces apprentissages au-delà du Comité. Nous y avons déjà contribué à plusieurs occasions durant l'enquête (AG, CA, séminaire...) et continuerons donc à le faire. Mais, à nos yeux, cet « empowerment » individuel ne peut remplacer les nécessaires apprentissages collectifs qui devront se cristalliser dans des transformations organisationnelles et institutionnelles, que nous avons identifiées dans les conclusions propositionnelles du rapport et que nous continuons à mettre en débat au sein de l'entreprise coopérative.

Pour terminer, ajoutons que la distinction entre sympathie pour les finalités et critique des moyens mérite de ne pas être déterminée de façon définitive. La réflexion sur les finalités ne peut se cantonner à la phase préparatoire de l'enquête et l'analyse des moyens conduit parfois à interroger les finalités revendiquées. Il

---

<sup>14</sup> Par exemple les expérimentations des plateformes visant à contourner le droit social. CHARLES Julien, FERRERAS Isabelle et LAMINE Auriane, « Economie de plateforme et entreprise fissurée: quelle perspective d'émancipation pour les travailleur-se-s ? Réflexions au départ du conflit opposant Deliveroo à la SMart en Belgique », *Politique. Revue belge d'analyse et de débat*, 2018. En ligne: <<http://www.revuepolitique.be/economie-de-plateforme-et-entreprise-fissuree-quelle-perspective-demancipation-pour-les-travailleur-se-s/>>.

<sup>15</sup> CASTERMAN Lionel, CHARLES Julien, DELHAYE Christine et al., *Transition démocratique au travail. Défis et confusions*, Nivelles, CESEP, 2015.

n'en reste pas moins que cette distinction nous aide à éviter les écueils de l' « intellectuel organique », typique du mouvement ouvrier. Penser de façon autonome et préserver la liberté de parole du chercheur.e sont deux exigences que nous avons toujours veillé à actualiser dans le cours de l'enquête, alors même que cela s'avère particulièrement difficile dans un contexte de sympathie, de liens d'estime personnelle ou de participation aux instances de la structure. L'une des conditions fondamentales de la pratique réelle de la sympathie critique réside alors dans la nature collective et interdisciplinaire de la recherche. C'est la variété de formes et intensités de la sympathie autant que de la critique qui nous a permis de mener cette enquête sans sombrer dans l'identification à une cause ou à l'organisation, ni de céder à son corollaire : la condamnation ou le rejet intégral.

C'est en étant vigilant à l'ensemble de ces enjeux qu'une démarche d'enquête en « sympathie critique » pourra contribuer à l'émancipation par la transformation des organisations, et non verser dans la sympathie sans critique qui se détourne des pratiques pour vanter les objectifs, ne s'inquiète pas de la façon dont ceux-ci sont mis en œuvre, ne s'intéresse pas à la façon dont les acteurs les vivent en situation et, au final, court le risque de ne n'aider à formuler aucune forme d'émancipation si nécessaires aujourd'hui devant le projet démocratique en danger.